



PUBLIC LEGAL INFORMATION
Association of NL

INFORMATIONS POUR CONSOMMATEURS

Soyez prudent !

BUT.....

- ▶ De vous familiarisez avec les concepts liés aux droits des consommateurs.

SUJETS.....

- ▶ vol et fraude d'identité
- ▶ fraude par carte de débit
- ▶ fraude par carte de crédit
- ▶ hameçonnage et hameçonnage verbal
- ▶ agences de recouvrement
- ▶ achats en ligne
- ▶ prêts sur salaire
- ▶ être un cosignataire
- ▶ dossiers de crédit
- ▶ comment se protéger



PUBLIC LEGAL INFORMATION
Association of NL

- PLIAN est une association à but non-lucratif.
- Elle est dévouée à éduquer les citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador au sujet de la loi et du système judiciaire.
- L'objectif de PLIAN est de promouvoir l'accès à la justice dans la province.

SERVICES de la PLIAN

- ▶ Service de recommandations juridiques
- ▶ Ligne d'informations juridiques
- ▶ Séances scolaires
- ▶ Séances d'information communautaires
- ▶ Publications
- ▶ Site web : www.publiclegalinfo.com
- ▶ 722-2643 ou 1-888-660-7788

VOL et FRAUDE D'IDENTITÉ

- ▶ Qu'est-ce que le vol d'identité?
 - Il consiste à acquérir les données personnelles d'une personne à des fins criminelles
 - Les fraudeurs peuvent utiliser ces données personnelles de plusieurs façons.

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGÉR?

- ▶ Conservez vos documents importants dans un endroit sûr.
 - ▶ Déchiquetez vos documents personnels avant de les jeter à la poubelle.
 - ▶ Soyez prudent lorsque vous partagez vos renseignements personnels.
 - ▶ Ne donnez pas vos renseignements personnels au téléphone si vous n'êtes pas celui qui a pris l'initiative de la conversation.
- 

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Ne divulguez pas votre NIP.
 - ▶ Vérifiez vos relevés de comptes bancaires et de carte de crédit et signalez toutes irrégularités aux institutions concernées.
 - ▶ Commandez une copie de votre dossier de crédit et assurez-vous que tous les comptes et dettes sont exactes et bien les vôtres.
- 

Que dois-je faire si je me trouve victime?

- ▶ Communiquez avec vos institutions bancaires et les émetteurs de vos cartes de crédit
- ▶ Contactez la police
- ▶ Communiquez avec les agences d'évaluation de crédit (Equifax et TransUnion)
- ▶ Contactez le centre antifraude du Canada:
 - www.centreantifraude.ca
 - 1-888-495-8501
 - info@centreantifraude.ca

FRAUDE PAR CARTE DE DÉBIT

- ▶ Qu'est-ce que la fraude par carte de débit?
 - Quelqu'un vole votre carte de débit ou votre NIP.
 - Il l'utilise pour faire des achats ou pour retirer l'argent à un guichet automatique sans votre permission.

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Choisissez un NIP qui est difficile à deviner.
 - ▶ Changez votre NIP régulièrement.
 - ▶ Mémorisez votre NIP et ne l'écrivez jamais.
 - ▶ Cachez le clavier du guichet automatique quand vous entrez votre NIP.
- 

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ N'oubliez pas de prendre votre carte et votre reçu lorsque vous avez terminé vos achats.
 - ▶ Soyez toujours en possession de votre carte de débit et si c'est possible glissez-la vous-même.
- 

Le Code de pratique canadien des services de cartes de débit décrit les responsabilités des consommateurs dans des cas de fraude par carte de débit ...

Vous n'êtes pas tenu responsable des pertes attribuables à des circonstances indépendantes de votre volonté:

- Les problèmes techniques à un guichet.
- Vous avez annulé votre carte de débit.
- Vous avez signalé la perte ou le vol de votre carte sans délai.

Le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* décrit les responsabilités des consommateurs dans des cas de fraude par carte de débit ...

Vous pourriez être tenu responsable des pertes dans les situations suivantes:

- Vous avez divulgué volontairement votre NIP.
- Vous n'avez pas signalé la perte ou le vol de votre carte dans un délai raisonnable.

FRAUDE PAR CARTE DE CRÉDIT

- ▶ Qu'est-ce que la fraude par carte de crédit?
 - Quelqu'un vole votre carte de crédit ou votre NIP.
 - Il l'utilise pour effectuer des achats dans les magasins, par internet ou par téléphone .
 - Il l'utilise pour retirer de l'argent à un guichet automatique.

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Cachez le clavier de guichet automatique quand vous entrez votre NIP.
- ▶ Si vous recevez une nouvelle carte, détruisez celle qui n'est plus valide.
- ▶ Si vous ne recevez pas une nouvelle carte avant la date d'expiration, communiquez ça avec l'émetteur.
- ▶ Vérifiez les informations sur vos reçus et vos relevés de compte mensuels pour identifier toutes anomalies.

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Quand vous annulez une carte de crédit, demandez une confirmation écrite.
 - ▶ Assurez-vous que les sites web sont sécurisés avant de transmettre des renseignements personnels.
 - ▶ Si vous payez avec votre carte de crédit, ne la perdez pas de vue et assurez-vous qu'on vous remet la bonne carte.
- 

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Ne jetez pas vos reçus, ni vos relevés de compte n'importe où, car des informations personnelles y sont inscrites.
 - ▶ Ne divulguez jamais votre numéro de carte de crédit au téléphone, sauf si vous avez initié la transaction.
- *Si vous croyez être victime d'une fraude, veuillez communiquer ça avec l'émetteur de votre carte pour annuler vos cartes.

HAMEÇONNAGE et HAMEÇONNAGE VOCAL

- ▶ Qu'est-ce que l'hameçonnage et l'hameçonnage vocal?
 - Deux types d'escroqueries.
 - Le fraudeur usurpe l'identité d'un autre pour obtenir des renseignements personnels.
 - Le fraudeur essaye de retirer l'argent de comptes bancaires ou d'ouvrir de nouveaux comptes de crédit au nom de la victime.

Avec l'hameçonnage...

- Vous recevez des faux courriels non sollicités dans lesquels on vous demande, sous prétextes différents, de cliquer sur un lien menant à un faux site Web. Les renseignements fournis y sont récupérés par le pirate et il les utilise pour détourner des fonds. Le faux site Web, tout comme le courriel, semble authentique, car il est souvent la copie conforme du site de l'institution en question.

Avec l'hameçonnage vocal...

- ▶ Les criminels ont recours au téléphone dans l'espoir de vous persuader de leur divulguer des renseignements, comme votre numéro d'assurance sociale, vos numéros de carte de crédit ou vos mots de passe bancaires en ligne.

Il faut bien noter que...

**Les entreprises légitimes comme les
banques ne vous demanderaient JAMAIS
de divulguer votre NIP ou mot de passe
par courriel ou par téléphone!**

QUELS SONT LES SIGNES D'UN HAMEÇONNAGE?

- ▶ Les courriels et les sites web utilisés par des fraudeurs semblent authentiques et sont souvent une copie conforme du site de l'institution financière ou de l'entreprise en question.
- ▶ L'expéditeur pourrait "communiquer" avec vous sous de faux prétextes:
 - votre compte bancaire ou carte de crédit a fait l'objet d'une fraude,
 - votre compte bancaire ou carte de crédit est sur le point d'être fermer, ou
 - vos renseignements personnels ont été perdus en raison d'une erreur informatique.

QUELS SONT LES SIGNES D'UN HAMEÇONNAGE VOCAL?

- ▶ De nombreux consommateurs sont la proie de fraudeurs qui semblent légitimes et sont généralement très convaincants.
- ▶ Il s'agit d'une escroquerie si:
 - L'appelant vous demande votre compte bancaire ou numéro de carte de crédit,
 - L'appelant vous dit que vous avez gagné un prix mais que vous devez payer une taxe,
 - L'appelant vous demande de lui envoyer de l'argent, ou
 - Vous êtes priés d'appeler un numéro 1-800 et de fournir des renseignements personnels.

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ N'ouvrez jamais les pièces jointes d'un courriel dont vous ignorez la provenance.
 - ▶ Ne répondez jamais aux courriels qui vous demandent de fournir des renseignements personnels.
 - ▶ Installez un logiciel anti-virus et un pare-feu sur votre ordinateur.
- 

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Renseignez-vous, en cas de doute, sur l'entreprise ou l'organisme de bienfaisance
 - ▶ Demandez à la personne à qui vous parlez de vous donner leur nom, numéro de téléphone et le nom de l'entreprise.
 - ▶ Si l'offre semble trop belle pour être vrai, c'est probablement le cas!
- 

LES AGENCES DE RECOUVREMENT

- ▶ Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?
 - Une agence de recouvrement agit pour un créancier pour récupérer une dette qui leur est dû.

- ▶ Quels sont mes droits lorsque je fais affaire avec une agence de recouvrement?
 - À Terre-Neuve-et-Labrador, il existe une loi, le *Collections Act*, qui exige que toutes les agences de recouvrement dans la province aient une licence et respectent un code de pratique.

- ▶ Les agences de recouvrement ne sont pas autorisées à:
 - Communiquer avec vous dans toutes affaires, sauf si elles ont déjà envoyé un avis écrit,
 - Utiliser un langage menaçant, intimidant ou offusquant,
 - Vous contacter entre 22h et 8h,
 - Contacter votre employeur sans votre consentement, ou
 - Vous contacter par téléphone, poste ou en personne à votre lieu de travail.
- 

- ▶ Que faut-il faire si je sens qu'un agent de recouvrement agit de façon inappropriée?
 - Obtenir le nom de l'agent.
 - Noter les dates et les heures des appels.
 - Communiquer avec le directeur de l'agence de recouvrement
 - Contacter le bureau de la protection du consommateur au gouvernement:
 - www.gs.gov.nl.ca
 - 729.2600 ou 1.877.968.2600
 - consumeraffairsaccount@gov.nl.ca

ACHATS EN LIGNE

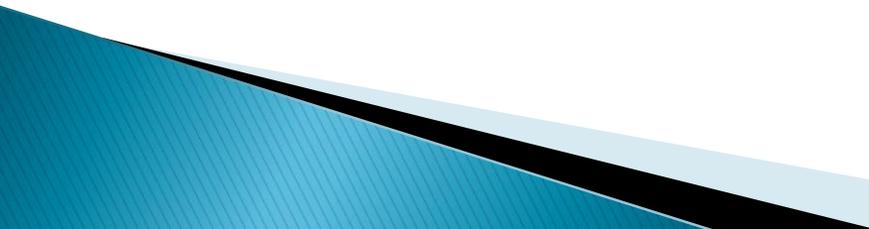
- ▶ De plus en plus le magasinage sur Internet devient une activité courante.
 - ▶ C'est un moyen facile de magasiner mais c'est aussi un moyen facile pour les fraudeurs d'obtenir des renseignements personnels.
- 

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Savoir à qui vous avez affaire.
 - ▶ Imprimer et conservez tous les contrats et reçus.
 - ▶ Savoir combien vous payez.
 - ▶ Considérer la politique de retour.
 - ▶ Obtenir les informations sur les produits que vous achetez.
 - ▶ S'assurer que le site web a un serveur sécurisé.
- 

QUELS SONT LES AVERTISSEMENTS LORS D'UN ACHAT EN LIGNE?

▶ Les marchands fiables:

- Ne tentent pas de vous faire prendre une décision précipitée.
 - Ne vous envoient pas des courriels non sollicités.
 - Ne vous demandent jamais des renseignements financiers avant d'autoriser l'entrée au site web.
- 

PRÊTS SUR SALAIRE

- ▶ Qu'est-ce qu'un prêt sur salaire?
 - Un prêt à court terme qui peut vous aider à couvrir vos dépenses jusqu'au prochain jour de paye.
 - C'est aussi appelé une *avance sur salaire*.

COMMENT FONCTIONNE UN PRÊT SUR SALAIRE?

- ▶ Vous pouvez emprunter 50% du montant net de votre prochain chèque de paye.
 - ▶ Vous devez fournir la preuve que vous avez un salaire régulier.
 - ▶ Vous devez rembourser le prêt par chèque postdaté ou par autorisation à faire un retrait de votre compte bancaire.
 - ▶ Vous devez signer un contrat.
- 

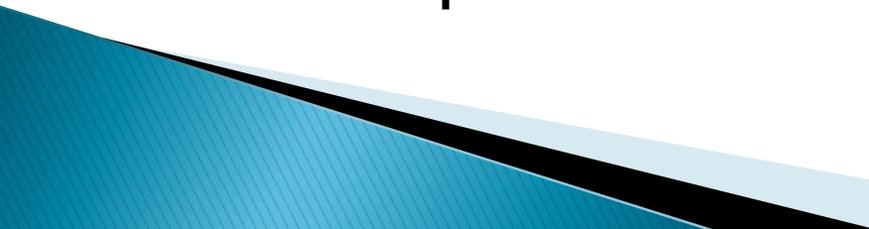
QUELS COÛTS PEUVENT ÊTRE ASSOCIÉS AUX PRÊTS?

- ▶ Le total de tous les coûts ne doivent pas dépasser 60%:
 - Intérêt
 - Frais d'ouverture de dossier
 - Frais de localisation
 - Frais de renouvellement
 - Frais pour remboursement anticipé
 - Frais pour chèques sans provisions

COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER?

- ▶ Explorer toutes autres options.
 - ▶ Lire attentivement le contrat avant de le signer.
 - ▶ Poser des questions.
 - ▶ Se renseigner sur tous les frais que vous devez payer.
 - ▶ N'emprunter pas plus que ce dont vous en avez besoin.
- 

ÊTRE UN COSIGNATAIRE

- ▶ Qu'est-ce qu'un cosignataire?
 - Une personne qui est légalement responsable pour rembourser la dette d'une autre.
 - Vous êtes considéré comme un coemprunteur.
- 

COSIGNATAIRE ou GARANT?

- ▶ Un cosignataire est différent d'un garant:
 - Comme *cosignataire*, vous êtes également responsable pour le remboursement de la dette.
 - Comme *garant*, le prêteur doit exiger le paiement de l'emprunteur principal avant de vous poursuivre.

À QUOI FAUT-IL PENSER AVANT DE DEVENIR COSIGNATAIRE?

- ▶ Être bien au courant du montant total du prêt et du montant des versements mensuels.
 - ▶ Garder à l'esprit les frais éventuels qui pourraient s'appliquer.
 - ▶ Penser aux conséquences si l'emprunteur principal ne rembourse pas la dette.
- 

DOSSIERS DE CRÉDIT

- ▶ Qu'est-ce qu'un dossier de crédit?
 - Un dossier de crédit est un résumé des antécédents d'une personne en matière de crédit.
 - C'est l'un des principaux outils que les prêteurs utilisent pour décider s'ils vont faire un emprunt ou non.

▶ Quelles sortes d'informations peut-on retrouver dans un dossier de crédit?

- Renseignements personnels
 - Antécédents de crédit
 - Documents publics
 - Demandes de renseignements
- 

▶ Comment puis-je vérifier mon dossier de crédit?

- Communiquez avec EQUIFAX: www.consumer.equifax.ca.
- Communiquez avec TRANSUNION: www.transunion.ca.

▶ Garder à l'esprit:

- Si vous trouvez des erreurs, demandez une enquête.
- Le seul moyen de rétablir votre mauvaise cote de crédit est d'adopter de bonnes pratiques financières.

PROTÉGEZ VOTRE VIE PRIVÉE, VOTRE ARGENT et VOTRE SENS DE SÉCURITÉ

- ▶ Renseignez-vous au sujet des politiques en matière de confidentialité des entreprises avec qui vous faites vos affaires.
 - ▶ Ne laissez personne voir votre NIP.
 - ▶ Demandez aux gens qui vous demandent votre numéro d'assurance sociale pourquoi ils l'ont besoin.
 - ▶ Emportez avec vous les reçus.
 - ▶ N'inscrivez pas des renseignements personnels facultatifs lorsque vous remplissez une fiche de renseignements.
- 

INFORMATIONS POUR CONSOMMATEURS

▶ QUESTIONS?

